

# 令和6年度利用者満足度調査まとめ

## 【はじめに】

八王子市市民活動支援センターは公益的な市民活動を志す市民や多くの市民活動団体に多様な支援を提供するサービス事業を行っております。

当センターでは、施設利用者の率直な声と評価を把握する手段として「利用者満足度調査」を平成18年（2006年）から毎年行っております。

本年度も、多くの利用者からの調査の協力をいただきました。当センターとしては、これらの声を運営の参考意見として役立てていきたいと考えています。

## 調査概要

1.調査期間：令和6年（2024年）年12月1日～令和7年1月4日

2.調査回答数：267

前年度（令和5年度）280

前々年度（令和4年度）210

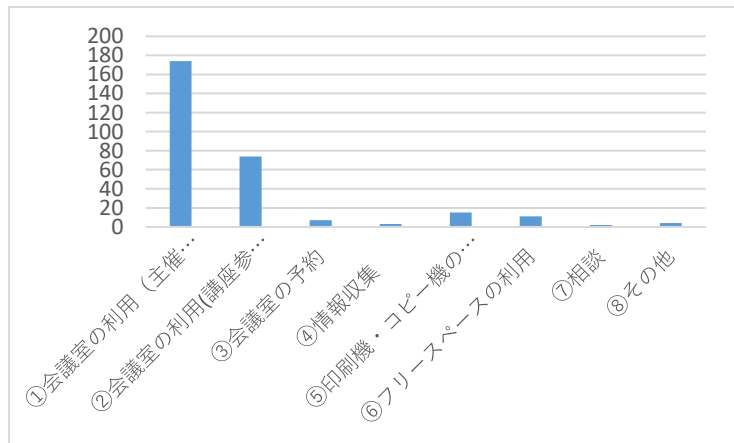
前々年度（令和3年度）104（3年間で増加傾向にある）

3.調査対象者：市民活動支援センターを利用する団体に個人毎に無記名でアンケート依頼

4.調査結果の公表：ホームページにて公表

## Q1. 来館目的

①会議室の利用（主催団体）	174	60.0%
②会議室の利用(講座参加者)	74	25.5%
③会議室の予約	7	2.4%
④情報収集	3	1.0%
⑤印刷機・コピー機の利用	15	5.2%
⑥フリースペースの利用	11	3.8%
⑦相談	2	0.7%
⑧その他	4	1.4%
合計	290	100.0%



### ●その他の自由記入

読み聞かせの練習と定例会に利用 / 絵本よみかかせの練習 / 俳句の会 / 互民塾勉強会

●ご意見

部屋の温度調節をしたい。

駅から近いのでとても便利です。

講座参加させていただき各自について感謝申します。

無料で使用できて大助かりです。

おおいに利用させていただいています

こういう場所の提供は有難く感じました

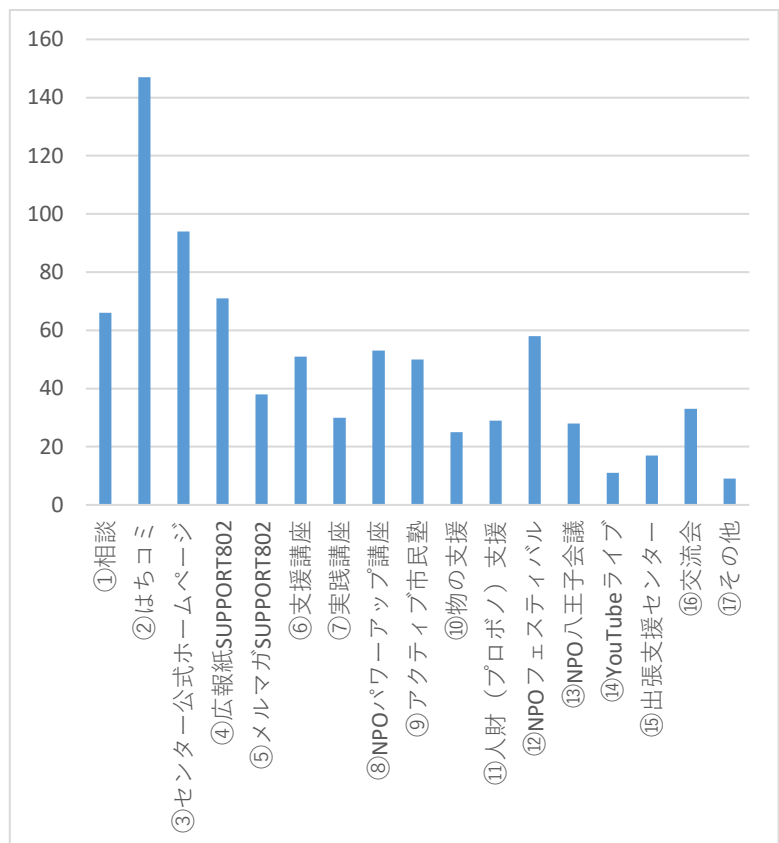
会議室などを利用できることを知らない人が多いので、もっと周知が必要。

場所と活動あまり知りませんでしたので

コメント 来館目的は会議室利用が合わせて85.5%となった。読み聞かせ練習、会議、勉強会など、様々な目的で活用され、特に無料での利用は好評のようですしかし、施設利用に関する情報が十分に周知されていないという課題も明らかになりました。

## Q2.当センターの取り組み

①相談	66	8.1%
②はちコミ	147	18.1%
③センター公式ホームページ	94	11.6%
④広報紙SUPPORT802	71	8.8%
⑤メルマガSUPPORT802	38	4.7%
⑥支援講座	51	6.3%
⑦実践講座	30	3.7%
⑧NPOパワーアップ講座	53	6.5%
⑨アクティブ市民塾	50	6.2%
⑩物の支援	25	3.1%
⑪人財（プロボノ）支援	29	3.6%
⑫NPOフェスティバル	58	7.2%
⑬NPO八王子会議	28	3.5%
⑭YouTubeライブ	11	1.4%
⑮出張支援センター	17	2.1%
⑯交流会	33	4.1%
⑰その他	9	1.1%
合計	810	100.0%



●その他の自由記入

物の支援としてスクリーンが欲しい

●ご意見

はちコミねっとによってショッパーに出て名を広めました。聞いてくださるお客が増えました。

いろいろな事をやっているんですね。すごいです！知りませんでした。

数多くの支援体制ありご苦労様です。

はちコミねっとは聞いたことがあります

初めて知りました。すばらしい。

興味深い講座がいくつかあるので参加してみたい

こちらのセンターの存在を知りませんでした

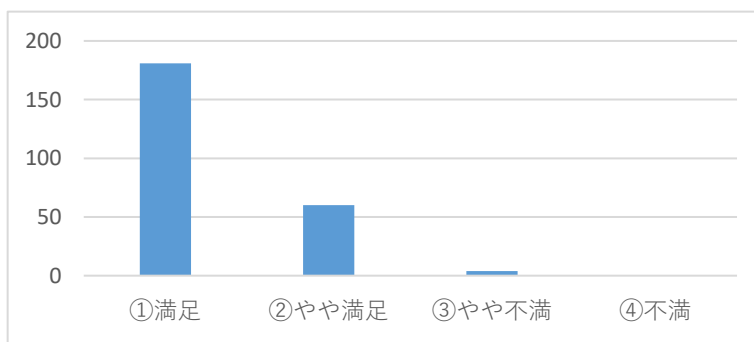
会議及び勉強会

初年度の為（活動）次年度は活動ふやしたい

コメント 取り組みとしてははちコミねっとが**18.1%**と多かった。利用者の方々からは、「活動スペースの提供がありがたい」「相談しやすいスタッフの対応が良い」といった肯定的な評価をいただいています。一方で、「情報発信の強化」「利用時間延長の要望」など、改善を期待する声も寄せられました。

### Q3.フリースペース

①満足	181	73.9%
②やや満足	60	24.5%
③やや不満	4	1.6%
④不満	0	0.0%
合計	245	100.0%



#### ●ご意見

研修に参加したが環境的には良好でした。

何かと使用時にはよろしいと思う。

数年前利用させていただいたことがあるが

市民が使えるフリースペース、事務所の方も親切。

無料で利用できるスペースはたいへん助かります。

もう少し広いスペースがあるといいですね

せまく感じる。もっと広い方がよい

いろいろな情報がありそう

いつも清潔で気持ちよくつかわせていただいています

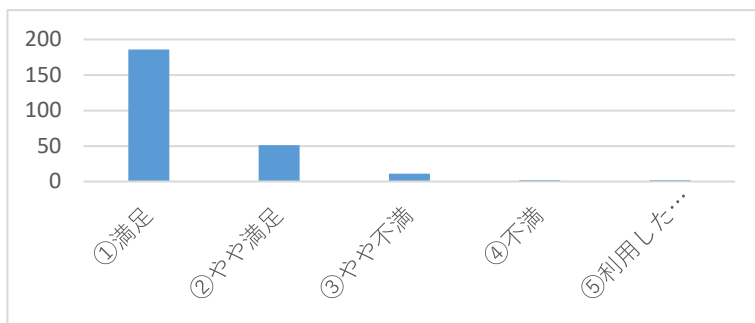
丁寧に対応してもらっている

インターネットの接続状態が不安定

コメント 満足とやや満足と答えた人が合わせて**98.4%**となった。フリースペースは、市民活動の打ち合わせ等のスペースとして多くの方にご利用いただいております。「無料で利用できるのは大変助かる」「清潔で気持ちよく使える」など、肯定的な評価をいただいております。一方で、「スペースが狭く感じる」「インターネット接続が不安定」といったご意見も寄せられました。今後は、これらのご意見を踏まえ、より快適なフリースペースとなるよう考えていきます。

## Q4.会議室

①満足	186	73.8%
②やや満足	51	20.2%
③やや不満	11	4.4%
④不満	2	0.8%
⑤利用したことがない	2	0.8%
合計	252	100.0%



### ●ご意見

無料で利用できるありがたい。

研修に参加したが環境的には良好でした。

冷暖房整備で広さともどもよろしいかと。

広いスペースがあるとよい

適度な広さで使いやすいと思います。

部屋数が少ないので予約をとるのが大変な気がする

二部屋しかない

少人数での会議などには良いと思う

人数が多くなると部屋の温度が上がってしまう。

明るくて広い。夏場陽射しの影響で暑い

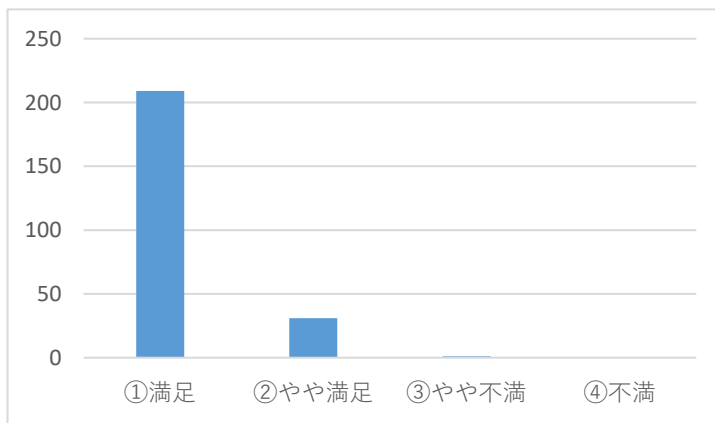
もう少し広い部屋があれば申し分ない

ネット予約が大変便利

コメント 満足とやや満足と答えた人が合わせて94%となった。会議室は、無料利用や研修環境の良さ、適度な広さが好評です。一方、部屋数不足による予約困難や、大人数利用時の温度上昇、夏季の暑さへの改善要望があります。ネット予約は便利ですが、更なる利便性向上のため、部屋数の増加や空調設備の改善が望まれます。

## Q5.スタッフ対応

①満足	209	86.7%
②やや満足	31	12.9%
③やや不満	1	0.4%
④不満	0	0.0%
合計	241	100.0%



### ●ご意見

不明な事についてよく返答くださり感謝申します。

いつも親切に対応していただいています

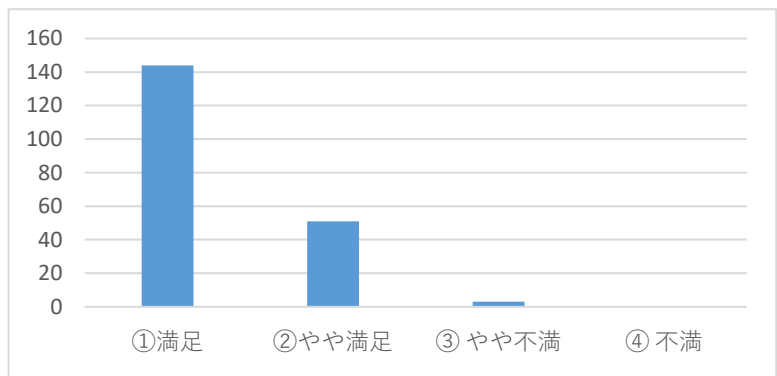
いつもあいさつしてくれてうれしいです

パソコンが苦手なのでいつも親切に指導してもらっています  
 いつも丁寧に対応していただきありがたいです  
 あまり関わったことがないため  
 良く対応して頂いている

コメント 満足とやや満足を合わせて99.5%であった。多くの来館者から感謝の声が寄せられました。特に「親切」「丁寧」といった評価が多く、スタッフが利用者に対して誠実で温かい対応をしていることがうかがえます。また、挨拶を交わすことで親しみやすさを感じている方や、パソコン指導など具体的な支援に満足している方もいました。一方で、スタッフとの関わりが少ない来館者もいるため、より多くの人に支援を届ける工夫も求められそうです。

## Q 6 貸し出し機材

①満足	144	72.7%
②やや満足	51	25.8%
③ やや不満	3	1.5%
④ 不満	0	0.0%
合計	198	100.0%



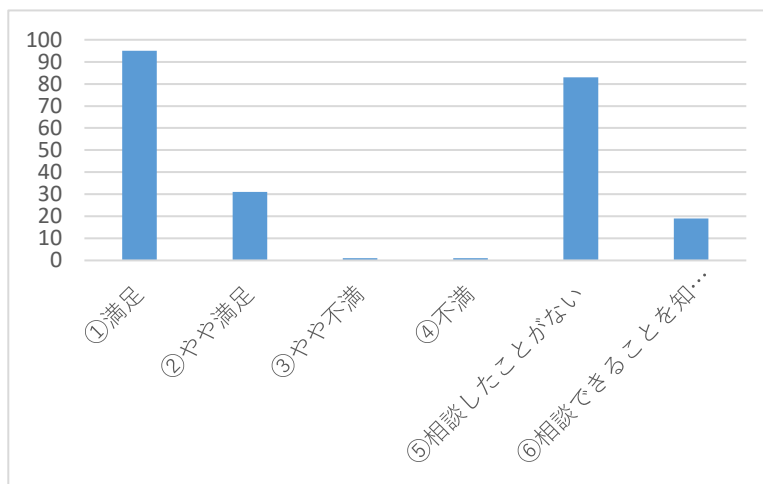
### ●ご意見

ホワイトボードを使用したとき字の跡がなかなか消えず困った。すっきり消えなかった。  
 ホワイトボードで足りている状態。  
 今のところおかりしたことはありませんのでわかりません。  
 あまり使ってませんが、ホワイトボードは使わせてもらっています。ありがとう。  
 どんな機材がありどんな貸し出しがあるかよくわからない  
 WIFIを強くしてほしい。  
 前回ZOOMがうまくいかなかった。講演者が大変だったようです。  
 常にプロジェクターが使えるようにしてほしい  
 何か機材を貸し出していただけれるか知りたいです  
 丁寧に対応してもらった  
 動画途中でフリーズした  
 午前使用の場合10時オープンにこだわりすぎ、利用表を持たせるのはどうかと思う。

コメント 満足とやや満足を合わせて98.5%であった。機材の種類が多くあり、活動内容に合わせて選べる点や、操作方法の丁寧な説明に満足の声が多くありました。特に、音響機材やプロジェクターの利用頻度が高く、市民活動の質向上に貢献しているとの評価がありました。一方で、機材のメンテナンスや更新に関する要望も寄せられ、より快適な利用環境への期待が伺えました。

## Q 7.相談対応

①満足	95	41.3%
②やや満足	31	13.5%
③やや不満	1	0.4%
④不満	1	0.4%
⑤相談したことがない	83	36.1%
⑥相談できることを知らなかった	19	8.3%
合計	230	100.0%



### ●ご意見

次回にでも相談したい。

出張されたりしてがんばっておられると思います。

PR活動にちからを入れてほしい・

問合せに対する対応が良くなったように思います。

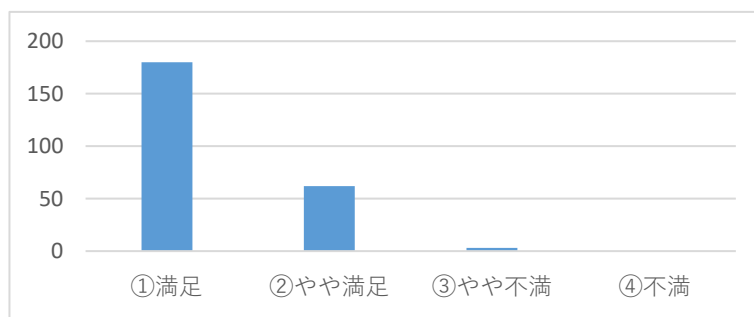
コメント 満足とやや満足を合わせて52.2%であった。評価された点として問い合わせ対応の質の向上や出張相談など、積極的な活動が評価されました。

改善要望として相談サービスの認知度向上（特に未利用者へのPR強化）、相談内容の充実（多様なニーズへの対応）、次回に相談したいという意見も寄せられており、潜在的なニーズが存在することが示唆されました。

これらの意見を踏まえ、相談サービスのPR強化と内容の充実を図り、より多くの市民活動団体に利用されるよう努めます。

## Q 8.満足度

①満足	180	73.5%
②やや満足	62	25.3%
③やや不満	3	1.2%
④不満	0	0.0%
合計	245	100.0%



### ●満足度に関する意見

パソコンで家から予約が出来ること。

駅から近くアクセスしやすかった。

もっと協働できたらよいかも？

今回初めて利用。また何かの講座あれば参加したい。

利用回数を多くとれるとよい

全般的に快く対応していただき、またご教示いただき感謝もうあげします。

いつも快適にすごさせていただいております。  
いつもお世話になります。ありがとうございます  
消灯パネルが小さくて迷う  
無料で使わせていただけることがありがたいです  
場所が便利。無償で借りられることがありがたい  
予約がとりやすく助かっています。また費用がかからないのがよい  
予約のシステムがよい（便利）  
係の方が感じよい。静かな会議室で良い。  
駅から近く便利でしたがもう少し大きな看板等あれば安心かと思えます  
冷暖房完備の静かな会議室を無料で使用でき申し分ありません  
会議室のネット予約ができるようになり助かっています  
静かでとても快適です。  
もっといろいろな人に利用してもらいたいが、いろいろな人が利用するには狭すぎる。  
WiFiが時々切れてしまった。  
入口から一歩踏み出すのにためらう感じ、静かすぎる？  
いつもありがとうございます。夏のエアコン調節が気になる事がありました。  
駅から近くてわかりやすい  
2回目の利用ですが気持ちよく使わせて頂きました。

コメント 満足とやや満足を合わせて98.8%であった。アクセスの良さや無料での施設利用など、多くの利用者から高い評価を得ていることがわかります。一方で、協働スペースの拡大やWi-Fi環境の改善など、更なる利便性向上のための改善要望も寄せられています。これらの意見を踏まえ、八王子市市民活動支援センターは、より快適で利用しやすい施設となるよう、改善に努めていく必要があります。今後も市民活動の拠点として、皆様の活動を支援していくために、利用者の声を反映した施設運営が求められます。

#### ●センター全般への意見

5階というハンディがありますが、もっと若者世代も気軽につかひやすくなると良いですね、フリースペースの開放、SNSでのアピールなど。

アクリル板はもう捨ててもいいと思います。

パネルの活用（別の物にリサイクル）するワークショップしてはどうでしょう。

もう少し少人数部屋があってもと思います。

最近所用で何うことがある程度であまりよくわかりませんがPRがもっと必要なのではと思います。

よいセンターであると思います

私達も使用できると知り、相談などさせていただきのも良いと思いました。

フリースペースが使って便利になりました

大きな鏡がほしい

部屋の予約の際いつも丁寧な対応ありがとうございます。皆様のおかげで私達は活動することができると思います。

八王子市在学なのに（南大沢に通学）この場所（駅や、このセンター）を初めて知りました。八王子は広いですね。市民活動に関わる、関わりたい人には、とても役に立つ施設だと思います。ビルの5階でビル名がわからないと少しわかりにくいのが難ですね。

会議室を利用することにより他の活動についても理解することができよかったです

いつも気持ちよくつかわせていただいています。

とてもスタッフの方々感じよくしていただいています。このまま会場を使わせていただきたいです

時間は守るので5分前に知らせにくるのはやめてほしい。（今まではやってなかった）

いつも快適に利用させていただいてありがとうございます

会議室を利用する希望はあるがなかなかあと一歩が踏み出せずにいる

初めて利用させて頂いたのもまだよくわかりません。

会議室が予約しにくい

予約が取れないことがある

コメント 満足度調査の結果、利用者の皆様からは概ね肯定的な評価をいただいております。特に、駅からのアクセスの良さやスタッフの丁寧な対応、快適な会議室環境などが高く評価されています。

一方で、いくつかの改善点も指摘されました。まず、施設の認知度向上に関する要望が多く、特に若年層へのPR強化やSNSを活用した情報発信などが求められています。また、会議室の予約が取りにくいという意見や、少人数で利用できる部屋の不足も指摘されています。

さらに、施設の有効活用に関する提案も寄せられました。また、予約システムの変更に伴う高齢者への配慮や、時間管理に関する要望など、利用者の多様なニーズへの対応も課題として挙げられています。

これらの意見を踏まえ、八王子市市民活動支援センターは、より多くの市民が利用しやすい施設となるよう、様々な取り組みを進めていく必要があります。